العنوان: الضغط المهني لدى مديري ومسيري المؤسسات الصحية العمومية بالجزائر العاصمة
المصدر: مجلة الباحث - المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة - الجزائر
المؤلف الرئيسي: حسن، عداد
المجلد/العدد: ع9
محكمة: نعم
التاريخ الميلادي: 2014
الصفحات: 66 - 86
رقم MD: 643551
نوع المحتوى: بحوث ومقالات
قواعد المعلومات: HumanIndex
مواضيع: الضغوط النفسية، مديرو المؤسسات الصحية العامة، الجزائر العاصمة، الفروق الفردية، الاختبارات والمقاييس النفسية، علم النفس الاداري
رابط: http://search.mandumah.com/Record/643551

الضغط المهني لدى مُديري ومُسيّري المُؤسسات الصحيّة العمومية بالجزائر العاصمة

أ/ عــــــــداد حســــــن
أستاذ مساعد أ قسم علم النفس و علوم التربية
جامعــــــــــــــة تيـــــزي وزو

مُقدّمـــة:

لاحظَ **غمالش وغيره 1995 Gmelch**أنّ الإدارة والتّسيير من أهمِّ الأعمال صعُوبةً في الحَياةالتنظيميّة الاجتماعيّة، لها مُتطلباتٌ كثيرة. حيث يضغط المسؤولون في السّلطة المَركزيّة التي تشرفُ على المُؤســسةالصّحّيّة العموميّة، بشكلٍ مُتواصلٍ على المُديرين حتى يُحسّـنوا من أدائهم وكفاءتهم. هــذه المَطالبُ تنعكسُ أيضًا على مُساعدي المُديرين، وتفرضُ عليهم أن يَرفعوا من كمّية العَمل الذي عليهم إنجازُه ومن نوعيّته. إذا تزامَنت هذه الضغوط معَ تصميم الإدارة على رَفع تحدّياتٍ للنّجاح. فالمُنتظرُ من سيرُورة الأحداث أن تُؤدّي إلى ضُغوط مُنهكة، والتي تسُوّق إلى انهيار جَسدي،انفعالي، نَفسيّ..وحتى إلى إنهاكِ مهني.

والضّغط المهني مُؤشّر جيّدٌ لكشف الواقع التنظيمي للإطارات أثناءَ أدائهم لمَهامِّهم، لمَا يُشكّلهُ من خطورةٍ على الجوانب الصحّيّة من حياة الإنسان. فإذا أخذنا المُديرين وإطارات التسيير كأعضاء تُناطُ بهم مسؤوليات كبيرة، نجدُ أنّهُم فئة مهنيّة ذات قابليّة انجراح مُتميِّزة، يدفعون الثّمَن غاليًا من أجل نَجاح واستقرار وفعاليّة مُؤسّساتهم (**ستورا 1990 Stora,J.B**).

ويَختبر المُسيّرون هذه الإشارات الخَطيرة بصُورة مُتزايدة، لكن لم يعمَل إلا القليل حاليًا للتخلصمن هذه الوضعيّة، ويعتقد الكثير من المُسيّرين أنّ الضغطَ المهني إنّما هو علامة المُؤسّسة التي تتميّز بنشاط مُرتفع، ويَرون أنّ الضّغط الذي يُعانون منه هو من لوازم العَمل والنشاط المهني.

المقصود، هو تجاوُز الصّعُوبات التي تعتَرض مَعرفة مُستوى الضغط النفسي الذي يعانيه المُسيّر الجزائري للمؤسسات الصّحيّة العُمومية، والاستعداد لانطلاقة جديدة لخدمة المُجتمع الجزائري.

الإشكالية:

لقد حاولتُ التّركيز على الاهتمام بالأبعاد النفسيّة للمُسيّرين، وذلك لأنّي قد مارستُ هذه المُهمّة بالقطاع العامّ الإداري والاقتصادي بنفس المُعاناة التي يتكبّدُها المُسيّر الجزائري، في ظلّ الصعُوبات

الذّاتيةوالموضوعية النّاجمة عن فعل التسيير في مرحلة هي من أصعب المَراحل، من مُقاربات مُتعدّدة (من مُقارَبات سياسية، إدارية وقانونية، أخلاقية، ومن مقاربة الآثار النفسية والاجتماعية..).

و يمكن القول أنّه إذا كان موضُوع التسيير مَحلّ دراسة مُوسّعة، فإنّ الأبعاد النفسية هـــي مَحلّ دراسة أقلّ. وحاليّا، فإنّ كثيرا من الإطارات في الجزائر و في دول أخرى ليس لديهم سوى فهمٍتِقني أومَاليّ للمُحيط. وفي نظرِهم، فإنّ مشاكل تنظيم المُؤسسة تتصلُ بمسائل ذات طابع تقني.

إنّ الحياة بالمُنظمة صارت في أيّامنا قدَرًا مُشتَركًا بين الملايين، لكنّ المُنظمَة من خلال طبيعتها يُمكنُ أن تُمثّلَ مَصدرَ تهديد للحُرّية والاستقلالية والهويّة الفردية.

والمشاكل داخل المُنظمة يُمكن أن تكونَ كثيرةً؛ مُشاركةٌ غير كافيةٍ في مَسار القرَار، عراقيل الاتصال، الأنواع المُختلفة للممنوعات المُتعلقة بالسلوك اليومي في المكاتب و الورشات، الإفراط في مُمارسة السّلطة، طبيعة الحوافز، أنظمة مُراقبة التسيير المُتحيزة..(عدّاد، ح 2001).

كلّ الدّراسات تؤكّد أنّ الضغط أصبحَ حقيقةً مُخيفةً في عالَم الشّغل، ويَمسُّ اليومَ مَجموع الشركات الصّناعيّة الحديثة، و مُؤسّسات الخدمات. للضغط آثارٌ ســلبيّة عامّة على صحّة العُمّال، وعلى أداء المُنظمات التي تُوظّفُهم. أضِف إليه، أنّهُ بآثاره على الصحّة والإنتاجيّة، فإنّ للضّغط آثار شديدة الضّرر على الاقتصاد في مُجملَه (ليجيرونوكريستوفيني2006 **Legeron. P, Cristofini, R**).

لمُحاولة الإجابة على انشغالات الباحثين، والمعنيّين من الإطارات والمُسيّرين فيما يتعلق بالنقاطالتي أثرناها حول هذا الموضوع، اجتهدت في البحث من خلال التساؤلات التالية:

هل تعاني الإطارات الإداريّة بالمؤسّسات الصحّيّة العموميّة من ضغط مهني؟

هل توجد فروق بين الإطارات من حيث السنّ في مُعاناتهم من الضغط؟

هل توجد فروق بين الإطارات من حيث التكوين في مُعاناتهم من الضغط؟

هل توجد فروق بين الإطارات من حيث مستوى المسؤولية في مُعاناتهم من الضغط؟

هل توجد فروق بين الإطارات من حيث سنوات الأقدميّة في مُعاناتهم من الضغط؟

تعريف الضّغط:

تمهيـــد:

إنّ الضغط المهني الذي يُعتَبر من المَشاكل الأوليّة التي يُعاني منها عــمّال القطاعات الحيويّة،لقيَ صَدى مُعتَبرًا في البَحث لكونه عاملا قد يُخلّف العديدَ من الاضطرابات على المستوى الفَردي، وعلى مُستوى المُنظمَة التي تسعى إلى مُواجَهة إرغامات العَولمـــة. كمَا أنّ اختلاف أوجُه تأثير الضغط

المهني على المُستويات المَذكورة دفعَ الباحثين إلى طرح الكثير من الأسئلة لفـــهم المغزَى الحقيقيّ للضغط وبعُمق، وإيجاد سُبُل المقاومة له..

تبيَّنَ في تقرير اللجنة الأوروبيّة للأمن والصِّحّة و العمَل أنّ الضغط في العمَل يُصيبُ 28 %من الأفراد، أي **41** مليون عامل أوروبّي. حسب عدّة منشورات للمكتب الدّولي للعمل 1993، فإنّ الضغط يُؤدِّي إلى ارتفاع التغيّب بسبَب المَرض، والتّجديد قبل الأوان للموظفين، والذهاب للتقاعُد لأسبابٍ صحـــِّيّة، وانخفاض في الإنتاج وفي النّوعيّة، وكذا النِّزاعات بين الأجَراء وأرباب العمل. فالتحقيقات بالدُّول الأعضاء بالاتّحاد الأوروبّيّ، وفي دُوَل أخرى تُبرز أنّ ما بين 50 و60 % مِن مَجموع أيّام العـــمَل الضّائعة مُتّصلةٌ بشكل مُباشِرٍ أوغير مُباشرٍ بالضغط. تُقدّر كُلفة الضغط للمؤسّسات بـــ 10 % مِن النّاتج الدّاخلي الخام بالمملكة المُتّحِدة. هذه النسبة تتغيّر في دُول الشّمال، بين 2.5 % في الدانمارك، و10 % بالنرويج. في الولايات المُتّـــحدة تُقارب كُلفة الضغط 200 مليار دولار سنويّا، لمُؤسّسات الشمال الأمريكي.

في الاتحاد الأوروبّي، تُقارب هذه الكلفة 20 مليار يورو سنويّا، وفي فرنسا، يُقدِّر المَـــعهد الوطني للبحث والأمن هذه الكلفة للمؤسّسات و للمُـــجتمع ما بين 0.8 و1.6 مليار يورو ســـنويّا **(ليجيرون وغيرُه 2006)**. وليس لدينا مع الأسف تقارير أو إحصائيّات حول الضغط من مؤسّسات الضمان الاجتماعي بالجزائر، يُمكن أن تبيّنَ مدى خطورة الظاهرة في المُحيط المِهَني أو غيرُه..

الضغط المهني:

يُمكـــنُ حسب **نيوشNIOCH** ، تعريفُ الضغط المهني أي المنسوبُ لمهنة الفرد، أو الضـــغطفي مُحيط العمل، بوصفِه مجموعة استجاباتٍ فيزيقيّة، و انفعاليّة سلبيّة، تحصُلُ لمّا تكونُ مُتطلبات العمل غير مُتَوافقة مع قُدُرات العامل ووسائله أو حاجاته. يُمكن لهذا الضغط أن ينعكسَ في مشاكلَ صحِّيّة، أو حتّى حوادث.

كما يُعرّف **كوبر1984 Cooper** الضغط المهني بكونِه مجموعة من العوامل البيئيّة التي تُؤثّر سلبًا على أداء الفرد في العمَل، ومنها؛ غموض، وصراع الدّور، عبء العمل، العلاقات الشخصيّة، ظروف البيئة. هذه العناصر تُسبِّب الضغط الفيزيولوجي والنّفسي للفرد. **(سيلان، م Sylin, M 2000)**.

فالضّغط المهني، هو الضغط المنسوبُ لمهنة الفرد، أوالضغط في مُحيط العمل. هو تفاعلٌ بين الشخص وعوامل المحيط المهني، التي يُدركُها شخصٌ على أنها مُرهِقة، وتتجاوز إمكاناته، وتُعرّضُه للخَطر فهو استجابة انفعاليّة، ذهنيّة، سلوكيّة، فيزيولوجيّة، للمَظاهر الضّارة و السّلبيّة لطبيعة العمَل،

وللمُنظّمَة، والمُحيط أمام مُتطلبات الوضعيّة. ومن بين هذه العوامل؛ غُموض وصراع الدّور، وعبء العــَمل، والعَلاقات الشّخصيّة، وظروف البيئة التي يُقَدّر أنّ عليه مُواجهتها، ولكن يشُكّ في اكتسابه المَواردَ اللازمةَ لذلك، أو يتأكّد من عدم حيازته لها.

وحسب نتائج البحوث والدّراسات، فإنّ للضّغط في العَمل– إذن – أثرٌ مُعتبَر، بِرسم الضّيِّق والخَطر على الإنسانيّة، وهو يُعيقُ الأداءَ الاقتصاديّ، بالإضافة إلى الآثار الخطيرة على الصّحّة الفيزيقــيّة والذِّهنيّة للعمّال. فالأثَر السلبيّ بديهي في « الأعراض التّنظيميّة »، كالتّغــيّب، ودوران العَمل، والأداء الهَــزيل في موضوع الأمن، ونقص دافعيّة الأجَراء، وفَقد الابتكار، والإنتاجيّة الضعيفة.

أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. البحث عن مَدى شعُور ومُعاناة الإطارات الإدارية بالمُؤسسات الصّحّية العمومية من ضغط مهني.

2. دراسة أوجه التشابُه والاختلاف بين هذه الإطارات في إدراكها للضغط المهني. و ذلك حسب الأبعاد التالية: بُعد العوامل المُرتبطة بالمُهمّة، بُعد عوامل المُحيط، بُعد العلاقات، بُعد العوامل التنظيمية. وكذا الفُروق بين هؤلاء الإطارات في إدراكهم للضغط؛ من حيث السنّ، والتكوين، ومُستوى المسؤوليّة، و الأقدميّة المهنيّة.

إجراءات البحث:

يتضمّن هذا الفصل الإجراءات المنهجية، لغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال الإجابة على تساؤلات البحث للتأكد من مدى صدق الفرضيات المقترحة أو نفيها. واتبعتُ في هذه الدراسة الخطوات التالية:

1- منهج الدّراسة:

استخدمتُ في هذه الدِّراسة:

• **المَنهج الوَصفي المَسحي**، وذلك لمُلاءَمته لموضوع الدّراسة. والبحث المسحِيّ، هو ذلك النوع من البحوث الذي يتمّ بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أوعينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها و درجة وجودها **(العسّاف، صالح 1989)**.

• **البحث المقارَن:** يهدف إلى دراسة أوجه التشابه والاختلاف في الضغط المهني المُدرَك من طرف الإطارات الإدارية. فيلاحظ أنّ هناك فروقا بين بعض المجموعات في متغيراتها، ونحاول التعرف على العامل الرّئيسي الذي أدّى إلى هذا الاختلاف. لذا نلجأ إلى البحوث المقارنة، نحاولُ من خلالها تحديد وفهم أسْـباب الفروق القائمة في حالة أوسلوك مجموعة أو أفراد منهم (**أبو علام، رجاء محمود** 2007).

2- حُدود الدّراسة:

تمّت الدراسة في مَجال الخدمة الصحيّة العموميّة، فتمّ التطرّق إلى المؤسّسات القائمة على تقديم هذه الخدمات المُتعلقة بالوقاية والعلاج وإعادة التأهيل بأنواعها الثلاثة؛ فتمّ تسليط الضوء على ثلاثة مراكز استشفائية جامعية من بين أربعة مُتواجدة بالجزائر العاصمة، ومؤسستين صحيتين جواريتين من بين 13 منها، وثلاث مؤسسات استشفائية متخصصة، من بين 10 مؤسسات. علمًا أنّ تعـدّد المناصب الإدارية أوسع وأشمل في المراكز الاستشفائية الجامعية لحجمها وكثرة التخصصات والمهنيين الطبيين، و شبه الطبيين والممرضين وسائر الموظفين وأهمية الهياكل والتجهيزات التي تحوزها.

فقد عمّ مَجال البحث الإطارات المُشرفة على تسيير هذه المؤسسات، من مديرين عامين، أوأمناءعامين، أونواب مديرين، بالمراكز الاستشفائية الجامعية، و مديري المؤسسات الصحيّة الجوارية، والمؤسسات الاستشفائية المتخصصة ونوابهم. كما شملت الدّراسة رؤساء المَكاتب بهذه المُؤسسات.

3- مُجتمع الدِّراسة:

تمّ تحديدُ مُجتمع الدِّراسة ضمن إطارات التسيير في إدارة الصّحة العُموميّة، من المُديرين العامّين والمديرين ونواب المديرين.

3-1-عينة الدراسة:

تتكون عينة البحث من67 فردا موزعين على مختلف المؤسسات الصحية العمومية التي شملتها الدراسة، ويُمكن تلخيصُ خصائص هذه العينة فيما يلي:

- أغلب أفراد العينة ذكور بنسبة 82.08% .

- نسبة 49.25 %من أفراد العينة يتراوح سنهم بين 30 و40 سنة وهم يمثلون أغلبية مقارنة بفئات السّن الأخرى.

– أغلبية المستجوبين هم من حاملي الشهادات الجامعية بما فيها شهادة المدرسة الوطنية للإدارةوذلك بنسبة68.66 %.

– يُمثل رؤساء المكاتب و نواب المديرين أغلبية المشاركين في هذه الدراسة وذلك بنسبة88.06%.

– أغلبية أفراد العينة بنسبة 52.23%لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 و20 سنة.

4- التعريف الإجرائي لمُتغيّرات البحث:

تمهيـــــد:

يرتكزُ هذا البحثُ على مُقاربَةٍ تعامليّة للضّغط المهني، و تفتَرض مُقدّمًا أنّ مسارَ الضغط يُشنّ من طرف توفيقات ذِّهنيّة قائمة على تقويم متطلّبات وإرغامات آتية من المُحيط، من جهة ، والتقويم الذاتي لموارد الفرد للمواجَهة المُخفِّفة للمواجَهَة، من جهةٍ أخرى. ففي هذا المَسار، للإدراك دورٌ هامّ. وبالفعل، فإنّ مُتطلبات المُحيط لا تكونُ لها آثار ضاغطة إلاّ إذا تمّ إدراكُها بوصفها تُهدِّد الفرد. ينجرّ عن ذلك أنّ القياسَ يتّجهُ إلى الكيفيّة التي يتمّ بها إدراك هذه المُتغيِّرات، باعتبارها مَصـــدَرًا للتحدّي،أوباعتبارها تهديدًا.

وتقومُ التّحليلاتُ على قاعدة مُعطيات، مُصَمّمَةٍ لتكونَ تمثيليّةً للفئات مَوضُـــوع الدِّراسة؛ وهُم المديرون والمُسيِّرون للمؤسّسات العُموميّة ذات الطابع الصناعي والتجاري.

الضغط المهني المُدرَك: نُعرّف الضغط المهني المُدرَك، كما يلي:

لغويّا: ضغطَهُ:زحمَهُ إلى حائط أو نحوه، وأمّا الضغطة؛ فهي الشدّة والمشقّة (**الرّازي 660 هــ**).

المهنة: الخدمة والعمل.

اصطلاحا: هو التوتّر كما يُدركُه الشخص في مُحاولته الاستجابة لمواقف الحياة، بالتكيّف لاستعادة التوازن إلى جسده ونفسه، هذه المواقف قد تكون متميّزة بالصعوبة، أوالغموض، أوالتناقض، أوهي مُحرجة، أومُخيفة، أومُحبطة. ونشير إلى أنّ التعريف الذي نتبنّاه للضغط، يُعرّف الضغط استنادًا للتناوُل التّفاعُلي للضغط النفسي الذي طوّرهُ **لازاروس** وآخَرون **1984**بكونِه مَطلبًا يظهرُ في التعامُلأوالتفاعُلفرد– مُحيط، يقدِّر شخص أنّه يفوق مَصادرَه، ويُعرّض سلامتَه للخطَر. فالشخص– حسب هذا لتوجّه– هو عاملٌ فاعل ونشيط، بإمكانه التأثير على آثار العامل الضاغط، بواسطة

استراتيجيّات مُقاوَمـــة مَــعرفيّة، سُــلوكيّة، وانفعاليّة (**غرازياني وغيره Graziani et coll.1998**). وذلك في سياق سيرورة واحدة، مُتعدّدة المَراحل.

الضغط المهني المُدرَك:

عبارة عن استجابة شخصٍ لمَوقف يتعرّض له، ويكون مُرتبطا بعمله، وبالتنظيم الذي يشتغِل فيه،في مُحاولة إحداث حالة من التكيّف معه. هذه الحالة هي ناجمةٌ عن تقدير العمّال أنّهم غير قادرين على الاستجابة– إلا بصعوبات مُتفاوتة– للمُتطلّبات أوالتوقّعات التي وُضعت لهم بحَسب وَضعيّتهم في المهنة أوالعمل (**عن المُنظّمة الدّوليّة للصّحّة، لورانس وآخَرون Laurence et coll.2004**).

كما يُعرَّف الضغط المهني، أوالضغط في العمل، بكونِه وضعيّة مُدرَكةٌ بوصفها سلبيّة من طرف العمّال والمُوظفين، والتي تُرافقُها شكاوى أواختلالات على المستوى الفيزيقيّ والنفسي والاجتماعيّ.

وهو مُضرّ إذا كان مُرتفعًا، ينجُمُ عنه اضطراباتٌ صحيّة تُؤثّر على دور الشخص في حياته الاجتماعيّة والمهنيّة، كانخفاض الأداء، والانعزال، والتغيّب عن العمل أوالتعرّض للحوادث المهنيّة.

إجرائيا:

الدرجة المُحصّل عليها من خلال تقدير المُدير أوالمُسيِّر لمدى التوتّر الذي يُعانيه في مهنته، والذي يتراوح على سُلّم من خمس إجابات، حول العوامل التي تُسبّب له هذا التوتّر، وتتمثّل فيما يلي:

- عوامل مُرتبطة بالمُهمّة: ومنها؛ طبيعة المُهمّة، صراع وغموض الدّور، وعبء العمل.
- عوامل المُحيط: ومنه المُحيط الفيزيقي، والمُحيط الاجتماعي، وجوّ الأسرَة.
- عوامل العلاقات: وتعني طبيعة العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء.
- العوامل التنظيمية: ومنها؛ سياسة المُنظمة في تسيير المشوار المهني، والسلّم الإداري، وتنظيم التسيير والتغيير.

قمت بقياس مستوى الضغط وعوامله من خلال الاستبيان الذي بنيتُه لإدراك إطارات تسيير المُؤسّسات الصحّية العمُوميّة للضغط المهني لديهم.

5- فرضيات البحث:

1.5 تعانيالإطارات الإداريّة بالمؤسّسات الصحّيّة العموميّة من الضغط بمُختلف أبعاده؟

2.5 توجد فروق بين الإطارات من حيث السنّ في مُعاناتهم من الضغط.

3.5 توجد فروق بين الإطارات من حيث التكوين في مُعاناتهم من الضغط.

4.5 توجد فروق بين الإطارات من حيث مستوى المسؤولية في مُعاناتهم من الضغط.

5.5 توجد فروق بين الإطارات من حيث سنوات الأقدميّة في مُعاناتهم من الضغط.

6 – أدَوات الدّراسة:

6-1 وصف أدوات الدراسة:

6-1-1مقياس مصادر الضغط المهني:

قمتُ ببناء مقياس أطلقتُ عليه اسم (مقياس مصادر الضغط المهني لدى الإطارات الإدارية للمؤسسات الصحيّة العموميّة) يهدفُ إلى قياس الضغط المهني بمختلف أبعَاده عند الإطارات الإدارية.

اعتمدت في التصحيح على طريقة ليكرتLikert المُعدّل.

المقياس في صورته النهائية يتكون من ستة وعشرين(**26**) بندا موزعة على أربعة (4) أبعاد، كما يلي:

- العوامل المُرتبطة بالمُهمّة؛ يحتوي على سبعة(**7**) بنود.
- عوامل المُحيط؛ يشمل أربعة (**4**) بنود.
- عوامل بُعد العلاقات؛ يتكون من ثمانية (**8**) بنود.
- العوامل التنظيمية؛ ويشتمل على سبعة (**7**) بنود.

2.1.6- الخصائص السيكومترية للمقياس:

يمكن تلخيص نتائج دراسة صدق و ثبات مقياس مصادر الضغط المهني في الجدول التالي:

	المقياس	**الدرجة**	**الدلالة**
الصدق	الصدق المنطقي(صدق المحكمين)	اتفاق80% على الأقلمن المحكمين	مرتفعة
الثبات	الصدق البنائي	من 0,458 إلى 0,865	مرتفعة
	معامل الاتساق الداخلي	0,864	مرتفعة

	معامل آلفا كرونباخ	0,942	مرتفعة

جدول رقم (1): ملخّص الخصائص السيكومترية لمقياس مصادر الضغط المهني.

وتمّ حساب ثبات أبعاد المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

أبعاد المقياس	عدد البنود	قيمة معامل ألفا كرونباخ
العوامل المُرتبطة بالمُهمّة	13	0,829
عوامل المُحيط	06	0,780
عوامل بعد العلاقات	13	0,863
العواملالتنظيمي	16	0,812
المقياس ككل	48	0,942

جدول رقم (2): معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس مصادر الضغط المهني.

يتضح من خلال **الجدول 3** أنّ أبعاد المقياس هي الأخرى يتميز بمعاملات ارتباط عالية، ممّا يدلّعلى ثبات كبير للمقياس الذي بنيته.

7.أساليب تحليل النتائج:

اعتمدت في تحليل نتائج الدّراسة الميدانية على البرنامج الإحصائي مستخدما الأساليب الإحصائية التالية :**1** – التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2 – اختبار الدلالة الإحصائية كاف تربيع.

3 – تحليل التبايُن لدرَاسة الفُروق بين مَجمُوعات الدِّراسة.

8. عرض وتفسير نتائج الدّراسة:

8-1 الضغط المهني التي تُدركهُ الإطارات الإداريّة بالمؤسسات الصّحيّة العُموميّة ونتائجه:

الفرضية الأولى: تمّ اختبار الفرضية الأولى على مرحلتين:

تقسيم عينة البحث إلى فئتين(فئة الإطارات التي تعاني من الضغط، و فئة الإطارات التي لا تعاني من الضغط) و ذلك باعتماد الدرجة 65 كدرجة فاصلة بين درجات الفئتين فكان أغلبية أفراد العينة يعانون من الضغط بنسبة 63.4%

تطبيق اختبار كاف تربيع بين تكراري الفئتين نتج عنه قيمة كاف تربيع 3.92 وهي أكبرمن قيمة كاف تربيع(3.84) المجدولة عند مستوى الدلالة0.05 و درجة الحرية1، ممّا يدلّ على أن الفروق المشاهدة بين تكراري الفئتين ذات دلالة إحصائية

استخدام المتوسّطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الضغط من أجلتحديد أبعاد الضغط التي يعاني منها الإطار الإداري، وتتلخص النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الرقم	عوامل الضغط	المتوسط	متوسط البعد
25	تعقد المهام التي تكلف بها	2.63	2.82
23	البقاء مطلعا على مستوى التقنيات الجديدة	2.12	
20	ثقل العمل إلى حدّ عدم القدرة على تقديمه في الوقت المحدّد	3.67	
16	قلة العمل بحيث يشعرك أنّك غير مهمّ بالمؤسسة	2.76	
12	غموض المسؤوليات المتصلة بمنصب العمل	3.08	
03	عدم القدرة على الاستجابة للطلبات المتناقضة	2.66	
05	أثر تراكم المهام الصّغار	2.78	
19	عدم كفاية الوقت المخصّص للأسرة	3.79	3.49
15	غياب الاستقرار والمساندة داخل الأسرة	3.31	
11	أثر إرغامات العمل على حياتكم الاجتماعية والخاصّة	3.24	
08	عدم ملاءمة محيط المؤسّسة للعمل	3.63	3.29
24	عدم القدرة على تفويض المهام	3.09	
22	القيام بدور سلبي إزاء المرؤوسين (إجراء تأديبي)	3.13	
18	قلّة العناية والتّشجيع من طرف رئيسكم	3.45	
14	غياب مساندة الزّملاء	3.39	
26	انعدام الثّقة والتعاون بين إطارات المؤسسة	3.43	
10	اهتمام الرئيس أكثر بالمهام اللاّزم فعلها	3.60	
04	الاستعمال السيّئ للوقت من طرف الأشخاص الآخرين	3.78	
07	العمل مع أشخاص من جنس آخر	2.45	

21	إرتجال الإدارة المركزية إزاء تحويل الإطارات	3.96	3.51
17	سياسة الوصاية في تسيير المشوار المهني	3.96	
13	السلّم الإداري مركّب، يمنع المبادرة	3.29	
09	إصلاح تنظيم التسيير بالمؤسّسة	3.53	
02	صعوبة الحصول على المعلومات لإنجاز العمل بفعالية	3.27	
06	أنظمة مراقبة التسيير المتحيّزة	3.51	
01	جوّ العمل متعب نظرا للحجم الكبير للمؤسسة	3.55	

جدول رقم 3: توزيع النسب المئويّة على أبعاد الضغط المهني

1.1.8 العوامل المُرتبطة بالمُهمّة:

تبيّن من خلال نتائج دراسة الضغط المهني على الإطار الإداري، أنّ العوامل المـُرتبطة بالمُهمّة لا تُشكّل عاملا للضغط على الإطار الإداري بصفة عامّة، سواء كانت مُعقّدة أو مُرتبطة بتراكُم المَهامّ أوغُموض المسؤوليّات،أوالبقاء مُطلعا على مُستوى التكنولوجيات الحديثة، وهي تختلف مع دراساتٍ سابقةٍ، منها دراسة فرازر 1981 أنّ سبب المشاكل في تنفيذ المهامّ كثيرةُ، تتمثل في المدى الموجود بين المَعارف المطلوبة – تكون مُتصلة بالتطوّر التكنولوجي مثلا، لأداء هذه المُهامّ– وقُدُرات العامل. وأنّ العامل الذي يُكلف– دون سابق تكوين– بمَهامّ مُعقّدة، تسكُنه انفعالات كالخوف، والقلق من أن يفقدَ عمله.

يرجعُ ذلك إلى البُطء في تطوّر الإدارة، وفي إدخال الآليّة والحاسوب في إدارة الصحّة، حيث تتحوّل أجهزة الإعلام الآلي إلى آلات راقنة لدى الكاتبات. كما أنّ المُنافَسة غير موجودة. وإلى غياب توزيع المَناصب على أساس تقويم الأداء.اللهمّ إلا العمل المُرتبط تقديمُه بوَقت مُحدّد، فاعتُبر من عوامل الضغط. وتتفق هذه الدّراسة مع ما ذكرَ مقدّم 1996 أنّ المديرين في الإدارة العليا والوسطى يعتبرون أنّ إنجاز المهام في المواعيد المُحدّدة هي أكثر العوامل تأثيرًا عليهم، وذلك بسبب عمل زائد،أونقص الوقتأوالوسائل **(عداد 2001)**.

كما ذكرَ **ستورا، جان بنجامان** 1999 في تحقيق دولي شارَك فيه باحثون من 22 بلدًا في 1999، أنّ من مصادر الضغط على المُسيّرين آجال تسليم التّقارير. ويرتبطُ ذلك في الدراسة التي قمت بها بالمركزيّة التي تتعامل بها الوصاية، وما يُمكن أن ينجَرّ عن تأخير تقديم العمَل من تضييق في التمويل، وحذف بَرمَجة مَشاريع التجهيز والاستثمار، وحتى إهمال الملفّات المُتأخّرة..

وبالنسبة لقلة العمل، بحيث يشعر الإطار أنّه غير مُقدّر بالمؤسّسة الصحّيّة، فليس ذلك في نظر غالبيّة الإطارات من مصادر الضغط. إذ وجدت متوسطا يُقدّر بـــ 2.76، ويُفسّر بعدم ارتباط الجهد والفعاليّة الماديّة والمعنويّة، والرّاتب والعلاوات مَضمونة للجميع في نهاية الشهر.وترقية الإطار أو الاحتفاظ بالمنصب، لا علاقة لها بارتفاع المجهود أوالإبداع في الداء المهامّ.

وعن أثر تراكم المهام الصغيرة، الذي تميل الإطارات إلى عدم اعتباره أيضًا من مصادر الضغط، يخلص مقدم 1996 في دراسته حول المُديرين، أنّنا لا يُمكن أن نتوقّعَ على سبيل المثال أنّ مشكل عبء العمَل أو غُموضها وتعدّد المشاكل، يُشكّل ضغطا على شخص لا يتحلّى بالضمير المهني، أو روح المسؤوليّة، أو يعرف أنّ مستوى أدائه لا علاقة له بالاحتفاظ بمنصبه أو ترقيته، ويعرف أنّه لا يوجد تقويم أو مُراقَبة لعمله تنجرّ عنهما انعكاسات سلبيّة عليه **(عداد 2001).**

فإذا تَكاثَرت المشاكل عليه، فسيختار أسهلَ السّبُل – دون أن يُزعج نفسَه– وهو تجميدها إلى حينٍ، أو تدخّل ذوي النّفوذ، دون أن يشعرَ بالحرَج ممّا ينجرّ على الآخرين، ما دام هو مرتاحًا.. !

2.1.8. عوامل المُحيط:

ويُقصَد بها العوامل المتصلة بالمُحيط الفيزيقي، ومدى مُلاءمته للعمل، والمُحيط الاجتماعيّ وجوّ الأسرة. وليس من السّهل التمييزُ بين عوامل الضغط النّاجمة عن العمل، والعوامل التي تنجُم عن الحياة الشخصيّة. فقد بيّنت الدّراسات الارتباط الوثيق بينهما (هلريغل وآخرون 1989). يؤكّد ذلك أنّ أغلبيّة الأشخاص غير مُتأكّدين حول آثار إرغامات العمل على الحياة الاجتماعية والخاصّة.

تشير النتائج إلى أنّه يوجد اتفاق حول كون عوامله من مصادر الضغط. وبمتوسّط للبُعد يُقدّرُ بـــ 3.49، فالمحيط الفيزيقيّ ليس على الوجه المطلوب، ولا يُلائم العمل. وتوصّل **كوبر وسميث** 1986 إلى أنّ ظروف العمل السيّئة تؤثّر على الصحّة.

واعتبرَت الإطارات الإداريّة الوقتَ المُخصّص للأسرة غير كافٍ، مع تناقُض وُجداني حول اعتباره مصدرًا للضغط، واعتبروا من مَصادر الضّغط عدم مُلاءمة مُحيط العمل، والتّعَب النّاجم عن الحجم الكبير للمؤسّسة.

3.1.8. عوامل بُعد العلاقات:

وتعني طبيعة العلاقة مع الرّؤساء والمرؤوسين والزّملاء، ومدى اعتبارها من مصادر الضغط.فإنّ إجابات الإطارات تقترب من الحياد، مع الميل قليلا إلى الإيجاب، بمتوسّط حسابي يُقدّر بـــ 3.29، حيث نجد ذلك فيما يخصّ عدم القُدرة على تفويض المَهامّ، أو القيام بدَور سلبيّ إزاء المرؤوسين. فالإطارات تميل – حسب النتائج– إلى عدم التّأكّد من كونها تُشكّل مصادر واضحةً للضغط. ولعلّ ذلك مُرتبط بأنماط التسيير السلطويّة المَركزيّة التي ألِفوها وتتّفق مع دراسة **نغاندي وريمان** في البلدان النّامية، والتي توصّلت إلى أنّ الرئيس يتّخذ القرارات بمُفرده، ولا يُشارك المَرؤوسين لعدم ثقته بهم.. وتُمارَس بأغلب المؤسّسات قيادة سلطويّة بيروقراطيّة (**تعزيبت 1996 ، عنه عداد 2001**).

ولكنهم يعتبرون من مصادر الضغط غياب مُسانَدة الزّملاء. وبيّنَت دراسة ستورا 1990 أنّ نقص الدّعم من طرف الزملاء في الظروف الصعبة، والتخَوّف من إظهار نقاط الضعف للزملاء، وعد مالثقة بهم – في تحيق حول سير المؤسّسات بفرنسا – أنّ هذا الوضع يعزل إطارات ذات مُستوى عالٍ، وهو ما توصلتُ إليه في هذه الدّراسة من ارتفاع نسبة الإطارات الذين يَميلون للعُزلة ممّن يمارسون مَهامّهم بالمؤسّسات الصحّيّة العموميّة.

كما يُوافقون على أنّ من مَصادر الضغط؛ قلة التشجيع من طرَف الرّؤساء، وانعدام التعاون بين الإطارات، واهتمام الرؤساء أكثر بالمهَامّ، ويتّفق ذلك مع ما ذكَرَ ستورا 1990 عن تحقيق لبوك، ف. 1975 باستعمال استمارة حول شـــخصيّة القائد في علاقته بمَـــرؤوسيه، أنّ ضُعفَ عناية القائـــد بهم انعكسَ عندَهم بالشّعور بتوتّر كبير في مُحيط العمل.

وفيما يخصّ التّحكّم بالوقت، فقد توصلتُ إلى أنّ من مَصادر الضغط، استعمال الزملاء للوقت، بمتوسّط يُقدّر بـــ 3.78 ، باعتبار أنّ المُدير يُمضي نسبة كبيرة من وقته في الاتصال بالآخَرين، الأمر الذي يُقلل من هامش التّحكّم في وقته. تؤكّد ذلك دراسة بالولايات المُتّحدة توصّلت إلى أنّ المُوظّفين الذين يتحّكمون في وقت عملهم هم أقلّ تغيّبًا وأحسن مردوديّة، وأكثر ارتباطًا بمؤسّساتهم.(المكتب الدّولي للعمل 1993).

لكن المديرين لا يعتبرون العمَل مع الجنس الآخَر من مَصادر الضغط، بمتوسّط قُدّرَ بـــ 2.45 .

4.1.8 **العوامل التّنظيميّة:**

ويُقصَد بها العوامل المُتعلقة بالتنظيم. ويدخُل ضمنها سياسة المنظمة في مُتابَعة مَشاوير الإطارات، والسّلّم الإداري، والحصول على المعلومات..

وجدتُ أنّ العواملَ التنظيميّة من أهمّ العوامل في التأثير على الإطارات،وباعتبار أنّ المُنـــظمة صارت قدرًا مُشتَركًا بين كثير من المُوظّفين، فإنّ هذه العوامل لابدّ أن يكون لها أثرُها المُتميّز، حتّى اعتبر ستورا 1990 أنّنا ننتقل تدريجيّا من الضغط المهني إلى الضغط التنظيمي.

تميلُ إجابات مجموع الإطارات حول العوامل التنظيميّة لاعتبارها من عوامل الضغط، حيث كان متوسّط البُعد 3.5 .

ففيما يتّصل بارتجال الإدارة في تحويل الإطارات، يتّــفقون على اعتباره ِمن مصادر الضغط، بمتوسط يقدّر بـــــ 3.96،وهو ما يَتفق مع ما ذهبت إليه في الدراسة النظريّة حول تسيير المشاوير والترقية لهذه الفئة، حيث استخلصت أنّ ذلك لا يخضع لمعايير علميّة، وأنّ الذاتية تسود الموقف..

وهو ما تؤكده نتائج هذه الدراسة التطبيقية، إذ أكدت أغلبية الإطارات والمُديرين أنّ الترقية لا تقوم على الاستحقاق أو الكفاءة المهنيّة. والمثالية أن تُقام قواعد عادلةٍ واضحةٍ يخضع لها الجميع، ولا تُستعمل التّرقيات كأداة لتوسيع مَجال السلطة لبعض الرؤساء والإداريين (**سكيو 1986**).

وحول سياسة الوصاية في تسيير المشاوير المهنية للإطارات، يوجد اتفاقٌ على كونها من عوامل الضغط، بمتوسط 3.69،وبالكيفية التي تُسيّرُ بها مَشاوير الإطارات، فإنَّ تشجــيع ترقية استثنائية للبعض، فيه تجاهُل للآثار العاطفية والجسديّة عليهم، وما يمكن أن ينجرّ عنه من انعدام الأمن والشعور بالعُزلة التنظيميّة. وبالمُقابل، فإنّ تأخّرها بالنسبة لآخرين، يكون عاملا للشعور بالحرمان والاضطراب النفسيّ. كما بيّنت ذلك نتائج دراسة حول عيّنة من البحريّة الأمريكيّة (**ستورا 1990**).

كما بيّنت الدّراسة أنّ نسبةً عالية تَعــتبرُ السّلم الإداري مُركّبًا، يمنَــعُ المُبادَرة، وأنهُ من المَصادر الواضحة للضغط. وهو ما تستخلصُه ستورا 1990 في تحقيق دولي حول الضغط، أنّه بقدر كون هيكل المؤسّسة مُعقّدًا، فإنّ ذلك يُســاعد على تكوين حكم الأقليّة على العمّال، ويُعمّـــق نوع الرّقابة التسلطيّة على حساب أغلبيّة أعضاء المنظمة الذين يدفعهم ذلك إلى أداء مَهامّهم في رتابة مُملّة ثقيلة، ويُشعرهم بانعدام القدرة على المُبادرة، مما يُولّدُ جوًّا لانعدام التّعاون، وبالتّالي حضور مُستمرّ لأغراض الضغط.

وكذلك سياسة الوصاية في تسيير المشاوير المهنيّة للإطارات. وتقترب باقي العبارات من الحياد، فهم يُبدون تحفّظا من كون السلم الإداري مُركّبًا يمنع المُبادَرة، وصُعوبة الحُصول على المَعلومات،

واعتبارها من عوامل الضغط. ويُوافقون إلى حدّ ما حول اعتبار تحيّز أنظمة مُراقبة التسيير، والحَجم الكبير للمؤسّسة الذي ينجم عنه جوّ مُتعب للعمل، من عوامل الضغط.

2-8 دراسة الفُروق في إدراك الضغط بين الإطارات الإداريّة:

1.2.8 الفرضيةالثانية:الفُروق بين الإطارات الإداريّة في الضغط، من حيث السّنّ.

الأبعاد	قيمة "ف"	لملاحظ
العوامل المرتبطة بالمهمّة	8.06	وجد فر
محيط العمل	8.83	،،
ضغط العلاقات	11.43	،،
العوامل التنظيميّة	10.06	،،
الضغط العامّ	12.32	،،

جدول رقم **(4): الفروق في الضغط، حسب فئات السنّ**(أقلّ من 30 سنة/ 30-39/ 40-49/ 50 فأكثر)

نلاحظ من النتائج المعروضة في الجدول (4) أنّه توجد فروق في إدراك الضغط بمختلف أبعاده بين الإطارات من حيث فئات السّنّ الثلاثة أقلّ من 30 سنة/ 30-39/ 40-49/ 50 فأكثر.

وتتّفق هذه النّتائج مع الدّراسات الأمريكيّة المُعاصرة (خميس علي، ماجدة 2009) التي أكّدت فُروقًا بين فئات السّنّ، من حيث الشعور بالضغط والاستجابة بالانعزال، حيثُ وجدا أنّ نسبتها مُرتفعة عند كبار السّنّ. وهكذا، نؤكّد الفرضيّة التي بمُقتضاها، توجد فُروق بين الإطارات الإدارية في مُعاناتهم من الضغط باختلاف فئات السّنّ.

2.2.8الفرضية الثالثة:الفــروق في الضغط، بين الإطارات الإداريّة حسب مستوى التكوين.

الأبعاد	قيمة "ف"	الملاحظات

العوامل المرتبطة بالمهمّة	2.42	لايوجد فروق
محيــط العمــل	1.81	،،
ضغط العــلاقات	2.92	،،
العوامل التنظيميّة	0.64	،،
الضغط العامّ	3.26	يوجد فروق

جدول رقم**(5): الفــروق في الضغط، بين الإطارات الإداريّة حسب مستوى التكوين**

نلاحظ من الجدول5 أنّه لا توجد فُروق دالة بين الإطارات الإداريّة للمؤسّسات الصّحيّة العموميّة في إدراكها لأبعاد الضغط، من حيثُ مستوى التكوين. غير أنّه يُوجد فرقٌ بينهُم في إدراكهم للضغط العامّ.

ويُمكن تفسيرُ ذلك بكون الإدارة العُمومــيّة مُتأخِّرة في إدخال تقنيات جديدة وعصريّة، بحيثُ تكفي بعض المعلومات العامّة، ومُستوى مُتوسّط للتمكّن من العمل فيها. ولا يُستبعد في الإدارة أن يُستخلف المُدير العامّ للمؤسّسة في عطلته أو عند تحويله، من طرف نائب له، لم يتلقّ إلا تكوينا عامّا ومحدودًا. وقد يستمرّ ذلك وقتًا مُعتَبَرًا.. و بالرغم من ذلك، يشترك مجموع الإطارات في نفس مستوى الشعور بالضغط العامّ المتّصل بمستوى التكوين، ولعلّ ذلك مرتبط بعوامل أخرى لم تظهر في الدِّراسة.. ومِن المهمّ أن نؤكّدَ على استدراك هذه الوضعيّة بتطوير الإدارة العموميّة، وتشجيع الكفاءات بإنزال النّاس مَنازلهم، والاهتمام بالتكوين لجميع الفئات، وعند كلّ المستويات..

وهكذا نقبل الفرضيّة التي تُفيدُ أنّه: توجد فُروقٌ دالة في مُعاناة الإطارات الإداريّة للصّحّة العموميّة من الضغط، حسب مُستوى التكوين.

3.2.8 **الفرضية الرابعة:الفــروق في الضغط، بين الإطارات الإداريّة حسب مستوى المسؤوليّة.**

الأبعـــــــــــاد	**قيمـــة "ف"**	**الملاحظـــات**
العوامل المرتبطة بالمهمّة	0.27	لايوجد فروق
محيــط العمــل	0.4	،،

	0 0	
ضغط العـــلاقات	0.3 0	،،
العوامل التنظيميّة	0.2 7	،،
الضغط العامّ	0.3 4	،،

جدول رقم(6): **الفــروق في الضغط، بين الإطارات الإداريّة حسب مستوى المسؤوليّة.**

تدلّ نتائج الجدول 6 أنّه لا تُوجد فروق في إدراك الضغط بين الإطارات الإدارية ِ من حيث مُستوى المسؤوليّة والموقع في السلمّ الإداري(مديرون، رؤساء مكاتب) .

تختلف النتائج مع دراسة مارمو، م 1999 الذي استنتجَ أنّ المسألة متصلة بالمستوى السلمي. فكلما كنتَ في وضعيّة تسمح لك بحريّة أكبر في قرارك، قلّ تعرّضُك للضغط **(بيتي كيسو 1999).** ويُمكن تفسير عدم وجود فروق، بالمركزيّة الشديدة التي تخضع لها الإطارات في كلّ مستويات المسؤوليّة، والتي يُمكن أن تُبطيء اتخاذ القرار **(سكيو وآخرون 1995).**

4.2.8 **الفرضية الخامسة:الفروق في الضغط، بين الإطارات الإداريّة حسب سنوات الأقدميّة.**

الأبعـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــاد	**قيمـــة "ف"**	**الملاحظـــات**
العوامل المرتبطة بالمهمّة	4.10	لايوجد فروق
محيـــط العمـــل	3.84	،،
ضغط العـــلاقات	5.58	،،

العوامل التنظيميّة		4.36	،،
الضغط العامّ		5.76	يوجد فروق

جدول رقم(7):الفروق في الضغط، حسب فئات سنوات الأقدميّة(أقل من عشر سنين، 10– 20 سنة،أكثر من 20)

نلاحظ من الجدول 7 أنّه توجد فروق في إدراك الإطارات الإدارية للضغط حسب سنوات الأقدميّة التي قسمتها إلى ثلاث فئات: أقل من 10 سنوات/بين 10 و 20 سنة/أكثر من20 سنة.

حيث وجدت هذه الفروق في مَصادر الضغط، ما عدا مُحيط العمل.

أمّا نتائج الدراسة حول الفروق من حيث سنوات الأقدميّة، فدلّت على وجود فروق، ما عد العلاقة بعوامل المُحيط.

وهي تختلف مع الفرضيّة الصفرية، وهكذا نقبل الفرضيّة البديلة، أنه:

توجد فروق دالة في مُعاناة الإطارات من الضغط، حسب سنوات الأقدميّة.

هذه النتائج تتفقُ مع نتائج دراسة ستورا 1990، حيث توصّلَ إلى أنّ الشّخص يمرّ بثلاث مَراحل في مشواره المهني، لكلّ مرحلة خصائصها التي تكون مصدرًا للضغط:

- ففي بداية المشوار، وجدَ أنّ الشخص يحتاج إلى تقبّل واعتراف، ليستقرّ في المُنظّمة.
- وفي وسط المشوار، ومُلاحظة أنّ الشخص يقترب من "السقف" في مشواره وترقيته، يمكن أن يدفعَهُ ذلك إلى العُزلة للتخفيف من الشعور بالضغط، وكذا الخوف من أن تتجاوزه الأحداث، بدخول طرق تكنولوجيّة جديدة في التسيير.
- كما اعتُبرَت نهاية المشوار أوالمرحلة الأخيرة و الاقتراب من الإحالة على التقاعُد، مصدرًا للضغط، من خلال الشعور بالحرمان، الذي يختلف الأشخاصُ في تجاوُزه، وتحويل الطاقة النّفسيّة للعمل في اتّجاه أنشطة أخرى..

9. اقتراحـــــات:

إنّ عملية التشخيص التي أجريت للجوّ السّائد بالمؤسّسة الصّحّيّة العُموميّة، ولمصادر الضغط وآثارها عند المُديرين والمسيِّرين، و بالنظر لأهمِّيّة ظاهرة الضغط وخطورته على حياة الإنسان وصحّته، وعلى المُنظمة، تسمح لنا بتقديم جُملة من الاقتراحات، فيما يلي:

الأولى: تخصّ الباحثين:

اقترحتُ إجراءَ دراساتٍ أخرى، واستخدام عيّنات مُختلفة، يُراعى فيها ما يلي:

- موقع المُدير في التّسلسُل الهَرمي، أي إجراء دراسة مُقارنة حَول الضّغط المهني على المُديرين.
- اختبار تأثير طبيعة المؤسسة، أي إجراء مُقارنة بين المؤسسات الإنتاجيّة و الخدماتيّة.
- دراسة الفروق بين الجنسين في الاستجابة للضغط المهني.

إنّ إهمال الاهتمام بموضوع الضّغط المهني عند الإطارات، يزيد من آثاره السلبية عليهم، وعلى المنظمة والاقتصاد الوطني. فنوصي بالاهتمام بتحسين ظروف العمل والعلاقات ونمط الاتصال داخل المنظمة، ونظام الحوافز، والعدالة التي يفرضها..

الثانية: تخصّ الإطارات الإداريّة:

- تحسيسهم بخطورة الظاهرة وانعكاساتها الصّحيّة والاجتماعيّة والاقتصاديّة التي يُمكن أن تنجرّ عنها، وهذا على المستوى الشخصي، أو مستوى الذين يُشرفون عليهم والمُؤسسة التي يُسيِّرونها.
- إجراء فُحُوص طبّيّة ونفسيّة دوريّة، تُساعدهم على الكشف والتغلب على المشاكل التي يُعانون منها، قبلَ تَفاقُمها، وتسمحُ باتخاذ القرارات فيما يخصّ مَنحهم عُطلا مَرضيّة، أو تكييف عملهم.
- التدريب على التغلب على الضغط، والتعامُل مع نتائجه السلبيّة، بتبنّي استراتيجيات مُقاومة، باستخدام طرُق الاسترخاء والرّياضة والصلاة والدّعاء، والاندماج في أنشطة اجتماعية، وتجنّب الانعزال..

الثالثة: تخصّ التنظيم:

- تسيير خُصوصي لقطاع الصّحة العموميّة، بإعطاء المؤسسة الصّحيّة العمومية استقلالية في التسيير واستقلالا ماليّا، وإدخال طرق علمية حديثة في تسيير الموارد البشرية، والمحاسبة التحليلية..
- إعادة النظر في النصوص التشريعية والتنفيذية، والقوانين الأساسية التي تنظم الموارد البشرية.
- تكوين جادّ وعصري لكل فئات مهنيي الصحّة تكوينا أساسيّا مُناسبًا، وتكوينًا مُتواصلا متجاوبًا والتطورات الحاليّة، ووضع هذه المهمّة بين يدي أساتذة ذوي مستوى عال.
- إعطاء مدلول في الواقع لمختلف درجات مُسيّري المصالح الصّحيّة، من حيث التكليف بالمناصب العليا.

• استقرار سياسيّ وإداريّ، والعَمل على شرعيّة المُؤسسات، والحَدّ من الفوضى النّاجمة عن سُوء تسيير الصحّة والشؤون العامّة، و مِن أنواع السّلوك غير الشريف، والمُحاباة، والجهويّة، التي تُتيح لغير الأكفاء و النّزَهاء بالتّسلل إلى المناصب العليا.

السّياسة الصّحيّة جزءٌ لا يتجزأ من السّياسة العامّة للبلاد، وهو يقتضي أيضًا تسييرًا جادّا جيّدًا لقطاع الصحّة، بدءً من وصاية قادرةٍ على حَصر المَشاكل، وترتيب الأولويّات، وإعادة تنظيم سائر المُديريّات، والعناية بالمَوارد البشرية من المُسيّرين ذوي تكوينٍ عالٍ، وأطباء ومُمرِّضين وتقنين، لتفادي النزيف في هذا القطاع الحسّاس..

1- المراجع باللغة العربيّة:

- **أبو علام، رجاء محمود** 2007 مناهج البحث في العلوم النفسيّة والتربويّة. ط 6. دار النشر للجامعات. القاهرة.

- **خميس علي، ماجدة**، زايد، أحمد محمد أحمد2009. مواقف الحياة الضاغطة لدى طلاب الجامعة. دراسة مُقارَنة بين عيّنة من جامعات السعوديّة وعيّنة من جامعات مصر. علم النفس، مجلة فصلية تصدر عن الهيئة المصريّة للكتاب. عدد 82- 83 يوليو، ديسمبر 2009 السنة الثانية والعشرون.القاهرة.

- **العساف،صالح** (1989) ،المدخلإلىالبحثفيالعلومالسلوكية،مكتبةالعبيكان،الرياض.

- **عداد، حسن** 2001. إدراك إطارات تسيير المُؤسسات الصحّيّة العمُوميّة للجوّ التنظيمي السّائد بهذه المؤسسات وعلاقته بالجو الضغط المهني عند هذه الإطارات. رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم(غير منشورة). قسم علم النفس. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر.

2-المراجع الأجنبيّة:

-Betti cusso, M 1999 Pour en finir avec le stress. Fig.mag plus, Supplément de Figaro Magazinedu 09/10/1999 .

- Cooper, CL 1985. « Organisation du travail et stress d'origine professionnelle » dans *Automatisation, Organisation du travail et stress d'origine professionnel*, Genève, Bureau International du travail.

- Gmelch, Walter, Swent&Chan 1995, Administrator evaluation & development. Journal of personal evaluation.Vol. 09. N° 03; New York..

- Graziani, P. L., Rusinek, S., Servant, D., Hautekcete-Sence, D., &Hautekcete, M.1998

- Validation française du questionnaire de coping "Way of coping check-list-revised" (W.C.C.-R.) et analyse des événements stressants du quotidien. *Journal de Thérapie Comportementale etCognitive*,

- Hellriegel ,D&Slocum&Woodman 1989. Management des organisations (traduit par Turchan et Saporta).Nouveaux horizons, Paris.

- Legeron, Patrick., Cristofini, Romain 2006 Enquête sur le stress professionnel auprès de la population active. 2° semestre 2005. Stimulis OGB- L 750001. Paris.

-Sekiou, L et Blondin, L 1986 Gestion du Personnel. Les éditions d'organisation. Montréal.

-Stora ,Jean Benjamin 1990 « Le Stress » . Collection que sais-je ?. Edition Dahleb. Algérie .

-Stora, J.B 1999 Le stress des managers en France. Revue française de gestion. n° 67 Paris. année 1999.Paris.

- Sylin , M2000 Psychologie du travail et de l'entreprise. Institut du travail de l'université de Bruxelles.